

ABSTRAKSI

**Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Komunikasi Secara Tatap Muka
Dengan Persepsi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Semarang**

Nama : Ayu Suryo Sari Wijayani

NIM : D0C00518

RS. Bhayangkara Semarang merupakan instansi yang bergerak di bidang kesehatan yang memberikan jasa pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat kota Semarang dan sekitarnya. Dalam menangani pasiennya, RS. Bhayangkara memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan yang diberikan tidak hanya pelayanan medis saja namun juga pelayanan komunikasi secara tatap muka. Khususnya kepada pasien yang menjalani rawat inap diharapkan dapat terjalin hubungan yang harmonis antara pasien dengan petugas RS. Bhayangkara. Karena kesembuhan pasien tidak hanya tergantung pada obat-obatan yang diberikan, tetapi juga pada komunikasi yang terjalin secara tatap muka antara pasien dengan petugas baik medis ataupun non medis.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan komunikasi secara tatap muka dengan persepsi pasien rawat inap RS. Bhayangkara Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dengan panduan interview guide kepada 3 pasien dengan kriteria tertentu, perawat, petugas administrasi, dan petugas humas RS. Bhayangkara Semarang.

Adanya hubungan baik antara pasien dengan petugas medis dan non medis RS. Bhayangkara Semarang yang terbina selama ini dikarenakan adanya pelayanan komunikasi yang berkualitas untuk memulai, mengembangkan, dan memelihara keakraban antara petugas medis dan non medis dengan pasien (Devito, 1997: 259) yaitu dengan adanya kualitas keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif. Terjalannya suatu hubungan yang harmonis antara petugas RS. Bhayangkara dengan para pasiennya dapat menumbuhkan adanya kedekatan diantara keduanya. Sehingga para pasien akan merasa lebih nyaman, aman, diperhatikan dan menimbulkan semangat bagi para pasien untuk mendapatkan kesembuhannya.

Komunikasi yang baik antara petugas medis ataupun non medis RS. Bhayangkara Semarang dengan para pasien menciptakan hubungan yang harmonis. Dari hubungan yang harmonis itulah muncul persepsi positif dibenak pasien mengenai kualitas pelayanan komunikasi secara tatap muka yang telah diberikan RS. Bhayangkara Semarang terhadap pasien selama mereka dirawat.

Semarang, Januari 2010

Dosen Pembimbing

M.Yulianto , S.Sos, Msi

NIP. 19700704.199903.1.001